

Techniciens : optimisez votre relation client



RC-14 2 Jours (14 Heures)

Description

Les techniciens contribuent très fortement à l'image de marque de l'entreprise quand leur prestation relationnelle est aussi réussie que leur intervention technique. Cette formation du technicien à la relation client, plus que jamais d'actualité, démystifie son rôle 'commercial'. Mieux armé pour sa communication en clientèle, le technicien augmente l'impact de ses interventions. En plus de sa valeur ajoutée technique, il laisse au client le souvenir d'une présence rassurante et d'une qualité de service remarquable.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Technicien, agent de maintenance ou mise en service, et tout acteur SAV en face-à-face avec les clients. Conducteur de travaux, personnel d'exploitation en contact face-à-face avec la clientèle.

Prérequis

- Être déjà, ou prochainement, en contact face-à-face avec les clients.
- Pour les techniciens intervenant par téléphone, il convient de suivre la formation ["Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels"](#) (réf. 6589).

Les objectifs de la formation

- Satisfaire par le service rendu au client.
- Fidéliser les clients par la qualité de la relation.
- Gérer commercialement réclamations et litiges.

Programme de la formation

Représenter sa société dès la prise de contact

- Intégrer le double enjeu du technicien : satisfaire par le service rendu au client ; fidéliser par la qualité de la relation.
- Maîtriser les X 0 des premiers instants de la relation.
- Réussir la prise de contact : la présentation ; les mots qui mettent en confiance.

Recueillir les informations avant l'intervention

- Effectuer le diagnostic technique.
- Personnaliser la relation : écouter activement ; rester proche en évitant le jargon.
- S'orienter 'solution' : du diagnostic des besoins à l'intervention technique.

Répondre à la demande du client

- Faire une démonstration.
- Expliquer simplement la panne et proposer des solutions.
- Répondre à l'objection sans agressivité ni timidité.

Renforcer la relation avant de partir

- Oser dire non à une demande 'hors-jeu' en préservant la relation.
- Faire le bilan de l'intervention avec le client.
- Prendre congé en laissant une 'dernière bonne impression'.

Traiter les situations délicates

- Faire face au client agressif, de mauvaise foi, méprisant...
- S'affirmer en douceur quand le client exerce une pression.
- Prendre en compte la demande pour maintenir la relation.
- Gérer la réclamation.